

מוגש בזה לכנסת הדין וחשבון השלושים ושבעה של נציב תלונות הציבור.

באלול התשע"א (ספטמבר 2011) ימלאו 40 שנה להקמתה של נציבות תלונות הציבור. עם קום המדינה לא היו בעולם אלא שני מוסדות אומבוסמן בלבד - בשבדיה ובפינלנד. מינוי אומבוסמן בדנמרק בשנת 1955 בישר את תחילתו של מסע נרחב בארצות רבות להנחלתו של מוסד האומבוסמן כמגן זכויות הפרט. ישראל הייתה המדינה השישית שהסדירה בשנת 1971 את נושא בירור תלונות הציבור, והיא עשתה זאת בדרך ייחודית, על ידי הטלת תפקיד האומבוסמן הלאומי על מבקר המדינה. כיום מוכרים בעולם יותר מ-120 מוסדות אומבוסמן, ורובם - ובהם ישראל - גם חברים בארגוני אומבוסמנים בין-לאומיים.¹

במרוצת 40 שנות פעילותה של נציבות תלונות הציבור - הגוף שבאמצעותו ממלא המבקר את תפקידו החוקתי כנציב תלונות הציבור - נעשו בחוק מבקר המדינה, התשי"ח-1958 [נוסח משולב], שינויים המבצרים את מעמד הנציב ומוסיפים לו סמכויות. אולם ביסודו של דבר, הנציב הוא "שופט של שכנוע" ואין להחלטותיו כוח של כפייה (למעט במקרה של מתן צו הגנה לחושף שחיתות). אף על פי כן, הרשויות רואות עצמן מחויבות לקיים את החלטותיו בשל ההערכה הציבורית לעצמאותו, לרמתו המקצועית וליוקרתו המוסרית של המוסד, ותפיסה זו הובעה זה מכבר בפסיקת בית המשפט העליון ולפיה אף שהחלטתו של נציב תלונות הציבור היא בגדר המלצה ולא בגדר צו מחייב, אין להסכין עם כך שהרשויות לא יתקנו כדרישתו ליקויים שהועלו בבירור תלונה.²

שנת 2010 הייתה שנת שיא בכל הזמנים: כ-14,000 תיקי תלונה חדשים נפתחו באותה שנה. זהו גידול של כ-10% במספר התלונות לעומת 2009 וגידול של 44% במספר תיקי התלונה שנפתחו בנציבות לעומת 2005. הדבר מעיד יותר מכול על האמון הרב של הציבור במוסד נציב תלונות הציבור ועל ההתייעלות ההולכת וגוברת של הנציבות במתן השירות לפרט. השנה תוסיף הנציבות ותפעל להגברת נגישותה לנזקקים לשירותיה על ידי פתיחת שתי לשכות אזוריות חדשות - באזור רמלה-לוד במרכז ובקריית שמונה שבצפון - נוסף על אלה הפועלות בבאר שבע, בנצרת ובנצרת עילית.

מאז הקמתה ועד היום טיפלה הנציבות במאות אלפי פניות מן הציבור הרחב, ובכלל זה עולים חדשים, קשישים, בני מיעוטים, אנשים בעלי צרכים מיוחדים ובעלי הכנסה נמוכה שידם אינה משגת לשכור עורך דין; לכולם שימשה כֶּפֶה אל מול רשויות המדינה, ואת עניינם של רבים מהם הביאה על תיקונו. הדוח השנתי כולל, כמדי שנה בשנה, תיאור של הנושאים המגוונים שבהם טיפלה הנציבות בשנה החולפת כדי לסייע לפרט בהגנה על זכויותיו ובמימושו. כך, למשל, פעלה הנציבות לפתרון בעיית היעדרו של מיגון ראוי לשעת חירום בגני ילדים הפועלים במבנים זמניים בשכונה חדשה בפתח תקוה; להתאמת כיתת לימוד לצרכיו של תלמיד בעל ליקויי שמיעה; להקלת מצוקתה של אם שאינה זכאית לסבסוד שכר הלימוד של בתה הפעוטה במעון יום אף שלא נמצא לבת מקום מתאים בגן עירייה; למתן פטור לעיוורים מתשלום אגרת טלוויזיה כבר ממועד הנפקת תעודת העיוור³ ועוד.

1 ראו לחלן את הסקירה בנושא קשרים בין-לאומיים, עמ' 147.

2 בג"ץ 304/71 דודאי נ' הראל ואח', פ"ד כ"ה(2) 554.

3 ראו, תלונה 27, בעמ' 19; תלונה 28, בעמ' 23; תלונה 14, בעמ' 83; תלונה 54, בעמ' 297.

בבירורה של תלונה נחשפים לעיתים ליקויים כלליים שאינם נוגעים רק לעניינו של המתלונן היחיד. דוגמה לליקוי כללי כזה היא אי-מתן מענה לפונים לרשויות. ב-2010, בדומה לשנים קודמות, התקבלו בנציבות תלונות רבות בנושא זה, ושיעור התלונות שבוררו ונמצאו מוצדקות היה, למרבה הצער, גבוה במידה ניכרת מהשיעור הממוצע של התלונות המוצדקות. לפיכך מצאה הנציבות לנכון להפנות זרקור אל הנושא: העניין נדון באחרונה בוועדה לענייני ביקורת המדינה של הכנסת, ונציגי הנציבות הציגו בדיון את הקשיים הרבים שבהם נתקל הציבור במגעיו עם משרדי הממשלה בכל הקשור למתן מענה ענייני לפנייתו בתוך זמן סביר⁴. בדיון השתתפו גם נציגי ביקורת המדינה שעשו בעבר ביקורת בנושא⁵. הטיפול המשולב בעניין, של ביקורת המדינה ושל נציבות תלונות הציבור, מלמד גם הוא על היתרונות שבאיחוד התפקידים של מבקר המדינה ושל נציב תלונות הציבור ובביצועם הסינרגטי במסגרת ארגונית אחת⁶.

בכל השנים שחלפו מאז הקמתה, גם השנה תוסיף נציבות תלונות הציבור לסייע לפונים הרבים אליה במימוש זכויותיהם ובהקלת מגעיהם עם הרשויות תוך שיפור סדרי המינהל הציבורי והשירות שהוא נותן לציבור.



מיכה לינדנשטראוס, שופט (בדימ')

מבקר המדינה

ונציב תלונות הציבור

ירושלים, אייר התשע"א

מאי 2011

⁴ ישיבת הוועדה התקיימה ב-15.3.11. ראו להלן את הסקירה בנושא השירות לציבור - אי-מתן מענה, בעמ' 135.

⁵ ראו מבקר המדינה, **דוח שנתי 53**, עמ' 111.

⁶ ראו דברי המבוא, נציב תלונות הציבור, **דוח שנתי 36** (2009).